

ANEXO 01
TERMO DE REFERÊNCIA
PREGÃO ELETRÔNICO 010/2023

1 - DO OBJETO

1.1 - O presente termo tem por objeto a contratação de empresa especializada em web site para a prestação de serviços de suporte técnico, manutenção e consultoria com repasse tecnológico, presencial e/ou remoto, para o Web Site Oficial da Prefeitura de Passo Fundo/RS (www.pmpf.rs.gov.br) e sua ferramenta de gerenciamento.

2 - DA JUSTIFICATIVA

2.1 - Atualmente o Município de Passo Fundo conta com uma demanda crescente por informações e serviços digitais, por parte do cidadão, que busca os serviços da administração pública municipal no web site da prefeitura.

2.2 - Considerando essa crescente procura por informações e serviços digitais no web site da Prefeitura de Passo Fundo, é necessário disponibilizar acesso seguro e eficiente, com comunicação amigável, oferecendo tecnologia web atualizada e ferramentas de ponta, facilitando o acesso e aproximando o cidadão do poder público.

3 - DA ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO A SER CONTRATADO

3.1 - Prestação de serviços especializados em suporte técnico, manutenção e consultoria com repasse tecnológico para o Web Site Oficial da Prefeitura de Passo Fundo/RS (www.pmpf.rs.gov.br), considerando as ferramentas: PHP, JavaScript, Css3, HTML5, banco de dados MySQL, servidor Apache e gerenciador de website Wordpress.

3.2 - O serviço será prestado por hora, sob demanda, no limite de 216 (duzentas e dezesseis) horas, pelo período de vigência do contrato, subdivididas em:

Modalidade de Atendimento	Estimativa de Horas
In Loco (Presencial)	192
Remoto	24

3.3 - O atendimento poderá ser *in loco* (presencial) ou por conexão remota, conforme critério do Contratante.

3.4 - A abertura de chamados pode ser feita por e-mail ou telefone conforme critério do Contratante.

3.5 - No momento da abertura de chamado, o técnico do Contratante iniciará a sua criticidade conforme os níveis de SLA abaixo:

SLA	Descrição	TMIA	Exemplo de Problemas
SLA 0	Chamados com impacto crítico, onde o web site da Prefeitura fica totalmente indisponível ou com falha grave de funcionamento, deverão ser tratados como uma situação de emergência.	Até 60 minutos quando remoto Até 6 horas quando presencial	Web site da Prefeitura completamente indisponível. Parada ou falha grave de um componente do web site da Prefeitura.
SLA 1	Atualizações tecnológicas, implementações de medidas de segurança, atividades de auxílio ao desenvolvimento de melhorias e criação de novas funcionalidades, dúvidas, reparos e procedimentos necessários para a disponibilidade de serviços e informações com excelência ao cidadão.	Até 5 dias úteis quando presencial Até 2 dias úteis quando remoto	Suporte para a área de desenvolvimento para melhorias, inovações e correções. Execução de procedimentos para atualização tecnológica. Reparos de problemas internos ou externos que possam comprometer o funcionamento do website.

Entende-se por TMIA - **Tempo máximo para início de atendimento**: Tempo máximo requerido para o início do atendimento ao chamado.

3.6 - O serviço de consultoria para manutenção, suporte e melhoria no atual Web Site Oficial da Prefeitura de Passo Fundo deve contemplar:

- a) As atuais configurações do website da Prefeitura de Passo Fundo que é constituída por: PHP, JavaScript, Css3, HTML5, banco de dados Mysql, servidor Apache e gerenciador de website wordpress;
- b) As APIs Externas: Google analiycs e google search console;
- c) Atualização tecnológica com novas ferramentas e soluções, quando houver necessidade;
- d) Política, ferramentas e procedimentos de segurança;
- e) Versão Mobile do website da Prefeitura e Apps (aplicativos para mobile).

4 - DO LOCAL E HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 - A Contratada deverá executar o objeto no horário de expediente da Prefeitura de Passo Fundo, das 8h às 11h30min e das 13h30min às 17h, de segunda-feira a sexta-feira, e fora do horário de expediente, em casos excepcionais.

4.2 - O atendimento presencial será realizado na Prefeitura de Passo Fundo, localizada na rua Dr. João Freitas, nº 75, Bairro Petrópolis, Passo Fundo/RS.

5 - DO PREÇO ORÇADO

5.1 - O preço global estimado para a contratação do objeto é de R\$38.976,00 (trinta e oito mil novecentos e setenta e seis reais), conforme detalhado na tabela a seguir:

LOTE ÚNICO			
Modalidade de Atendimento	Estimativa de Horas	Valor Unitário (R\$/Hora)	Valor Total
In Loco (Presencial)	192	R\$ 182,00	R\$ 34.944,00
Remoto	24	R\$ 168,00	R\$ 4.032,00
Total			R\$ 38.976,00

6 - DA GARANTIA E DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA

6.1.1 - A garantia técnica mínima pelos serviços prestados é de 90 (noventa) dias consecutivos, contados a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.

6.1.2 - A Contratada deverá prestar assistência técnica permanente para o atendimento do objeto deste termo no Município de Passo Fundo.

7 - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

7.1 - Demais informações / esclarecimentos referentes ao objeto do presente termo, deverão ser solicitados diretamente no Portal de Compras Públicas www.portaldecompraspublicas.com.br, na forma e no prazo especificado no Edital.